

Ősz van. Ezt az évszakot tekinthetjük egy átmenetnek is a meleg és a hideg között, hiszen a forró nyárból ez idő alatt szépen lassan hideg tél lesz. Ennek következménye, hogy kora ősszel is vannak eléggé meleg napok, viszont vannak hidegebbek is.

Az időjárás előrejelzések és a több éves fogyasztói igények ismeretében a TERMOSTAR Kft.
2016. október 4-én elindította a távfűtést.

Ezúton is értesítjük Fogyasztóinkat, hogy a fűtés indítást követően 2 hétig – a bejelentés sorrendjében – ingyenesen végezzük el a légtelenítést, melynek hiánya esetén a radiátorokba nem tud eljutni a megfelelő fűtővíz.

Fűtés indításkor előfordulhat, hogy várni kell a hibafeltevők jelentkezésére, amelyért előre is szíves türelmüket kérjük!

➤ **Mi a teendő, ha valamely radiátor még nem melegszik?**

Ha a radiátor 10 °C alatti külső hőmérsékletnél - nyitott radiátorszelepek mellett - nem melegszik megfelelően, jelezzék ezt a hibabejelentőnk következő elérhetőségeinek valamelyikén:

- **honlapunkon:** www.termostar.hu/hibabejelentő
- **írásban, e-mail címen:** diszpecser@termostar.hu
- **telefonon:** 76/48-18-18
- **személyesen:** Kecskemét, Akadémia krt. 4. szám alatt
-

A hiba bejelentésekor kérjük megadni:

- **a felhasználó azonosító számot**
(mely a távhőszámla jobb oldalán lévő fehér bekeretezett rész első sorában található, a T kódot követően a / jel utáni 6 számjegy)
- a bejelentő, lakástulajdonos nevét, telefonszámát,
- az érintett lakás címét (utca, házszám, emelet, ajtó),
- az észlelt hiba leírását, a probléma jellegét.

➤ **Mi a teendő, ha egy-egy lakó nem igényli a fűtést?**

- Ahol a fűtés korszerűsítése már megtörtént, ott a lakók a radiátoroknál elzárhatják a szelepeket, **de csak pár nappal a fűtés beindítása után.**
- Ahol a fűtés korszerűsítése még nem történt meg, illetőleg nincsenek megfelelő elzáró szelepek, ott lakásonként nincs mód a radiátorok kikapcsolására. Ebben az esetben a Közös Képviselőhöz lehet fordulni, aki tájékoztatást ad a lehetőségekről.

➤ **Hogyan történik a fűtési hődíj előleg számlázása a 2016/2017. évi fűtési idényre?**

A 2016. október havi számla félhavi fűtési hődíjelőleget tartalmaz, melyet az előző fűtési idény tényleges, egyéni hőfelhasználás alapján számlázunk ki.

Kivéve: a Kossuth tér 6-7. és a Mátis Kálmán u.12. sz. alatti társasházakat, ahol a mérők adatainak kiolvasása, valamint a fűtés és a használati melegvíz fogyasztás elszámolása havonta – a tényleges fogyasztás alapján – történik.

A hődíjelőleg számításánál szereplő érték (GJ/hó) módosítható az október havi számla kézhezvételét követően: levélben, e-mailben az ugyfelszolgalat@termostar.hu címen, és személyesen az ügyfélszolgálaton (Akadémia krt. 4.). Telefonon nincs mód a havi hődíjelőleg megváltoztatására.

➤ **Biztonságuk érdekében a következőkre hívjuk fel a figyelmüket:**

Kérjük Ügyfeleinket, hogy ha mérőleolvasási, ellenőrzési célzattal csönget be Önökhöz bárki a lakásba, a személyazonosításhoz **kérjék a sorszámozott, fényképes igazolványt (kitűzött) és a megbízólevelet!** A fényképes kitűzőn található telefonszámon 76/50-40-40 ellenőrizhetik, hogy a személy a TERMOSTAR Kft. megbízásából végez-e munkát.

A távhő- és melegvíz-szolgáltatással kapcsolatban keressen bennünket e-mailen, telefonon, honlapunkon, vagy személyesen ügyfélszolgálatunkon, az **Akadémia krt. 4.** szám alatt!

További információkról és jogszabályokról a **www.termostar.hu** honlapunkról tájékozódhat.

Október 15-én, szombaton az ügyfélszolgálatunk és a pénztárunk is ZÁRVA tart.

Ügyfélszolgálatunk:

Nyitvatartás: H-Sz: 8-15 óráig
Cs: 8-20 óráig
P: 8-12 óráig
Tel.:76/50-40-40, 76/44-80-10
E-mail: ugyfelszolgalat@termostar.hu

Hibabejelentés éjjel-nappal:

Tel.:76/48-18-18
Email: diszpecser@termostar.hu
Web: www.termostar.hu/hibabejelento

Tisztelettel: Horváth Attila s.k.
ügyvezető igazgató